

# CONSEILLER HÔTELIER

**AUTRES APPELLATIONS COURANTES :** Gouvernant(e), intendant(e), maîtresse de maison

## DÉFINITION

- Assister, former et conseiller sous l'angle hôtelier les personnels des services logistiques et évaluer la satisfaction des clients

## ACTIVITÉS PRINCIPALES

- Planification et coordination du travail des équipes hôtelières
- Formation des personnels des services (en hôtellerie, en hygiène alimentaire, aux logiciels de commande des repas, à la prise de commande, au bio-nettoyage des chambres et des locaux)
- Contrôle et suivi de la bonne application des règles d'hygiène alimentaire et de bio-nettoyage
- Recueil des attentes du client, pour améliorer les prestations hôtelières
- Réalisation et exploitation d'enquêtes de satisfaction
- Mise à disposition du client de prestations hôtelières diversifiées
- Collecte, gestion, exploitation et transmission des informations entre les services: soins, hôtellerie, restauration, diététique
- Gestion des stocks de consommables et du linge dans les unités de soins
- Veille sur l'évolution des matériels, produits, locaux pour une amélioration des prestations
- Suivi et contrôle des consommations des prestations des clients
- Conseil au responsable hôtellerie/restauration

## RELATIONS PROFESSIONNELLES LES PLUS FRÉQUENTES

- Service restauration pour information sur la satisfaction des clients concernant les prestations, sur les plans quantitatif et qualitatif, et proposition d'axes d'amélioration
- Cadres des services pour un suivi et une évaluation régulière des prestations proposées
- Personnels des services de soins pour la formation, le rappel des règles d'hygiène alimentaire, de bio-nettoyage et de tenue des stocks
- Diététiciens pour l'adaptation des menus en fonction de l'attente des patients

## SAVOIR-FAIRE REQUIS

- Animer, mobiliser et entraîner une équipe
- Évaluer les attentes des clients, des hôteliers, des personnels soignants
- Utiliser les outils bureautiques
- Évaluer sur un plan visuel et gustatif la prestation servie au client
- Évaluer l'état de propreté et la présentation de la chambre après la sortie du client
- Analyser l'approvisionnement en matières premières et en linge par rapport à l'activité du service
- Traiter et résoudre les situations conflictuelles

## CONNAISSANCES ASSOCIÉES

Techniques hôtelières	Bio-nettoyage et hygiène des locaux	Réglementation sécurité bio-environnement	Démarches, méthodes et outils de la qualité	Diététique	Techniques de communication	Organisation du travail	Logiciel dédié à l'hôtellerie/restauration
2	2	2	2	2	2	2	1

1 : Connaissances générales 2 : Connaissances détaillées 3 : Connaissances approfondies

### CONDITIONS PARTICULIÈRES D'EXERCICE DU MÉTIER

- Travail intégrant les dimanches et jours fériés
- Fortes amplitudes horaires des prestations hôtelières

### PRÉREQUIS INDISPENSABLES POUR L'EXERCER

- CAP/BEP minimum

### EXPÉRIENCE CONSEILLÉE POUR L'EXERCER

- Expérience de terrain et en hôtellerie traditionnelle

### PASSERELLES ET ÉVOLUTIONS PROFESSIONNELLES VERS D'AUTRES MÉTIERS

#### Passerelles longues

- Responsable de production culinaire
- Responsable hôtellerie restauration

### CORRESPONDANCES STATUTAIRES ÉVENTUELLES

- Agent chef, autres personnels ouvriers faisant fonction

### TENDANCES D'ÉVOLUTION DU MÉTIER

Les facteurs clés à moyen terme	Conséquences majeures sur l'évolution des activités et des compétences
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Développement et diversification des prestations hôtelières dans les établissements de santé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Formation accentuée et continue aux métiers de l'hôtellerie et de la restauration</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Accroissement de la demande du client pour des prestations plus diversifiées et de meilleure qualité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Développement d'une approche plus centrée sur le client et l'accroissement continu de la qualité des prestations avec un développement des compétences en évaluation de la satisfaction client</li> <li>● Bench-marking de son environnement</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Renforcement de la législation en matière de normes de sécurité et de qualité, d'hygiène...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Renforcement des connaissances en sécurité, hygiène et qualité</li> </ul>

FAMILLE : Restauration/Hôtellerie

SOUS-FAMILLE : Hôtellerie

CODE MÉTIER : 3E102